



Comune di Piove di Sacco
Assessorato ai Servizi Sociali e Asilo Nido

COSEP Società
Cooperativa Sociale



CARTA DEL SERVIZIO

Asilo Nido “Trincanato”

Via Mastellaro n 2
Piove di Sacco

Aggiornamento Gennaio 2024

INDICE

DEFINIZIONE DI CARTA DEL SERVIZIO	pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO DEL NIDO	pag. 3
L'uguaglianza e la valorizzazione delle differenze	pag. 3
Il diritto di accesso	pag. 3
La garanzia della continuità	pag. 3
La partecipazione	pag. 3
La trasparenza	pag. 3
La tutela della privacy	pag. 3
Il controllo della qualità	pag. 3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 3
Mission Educativa	pag. 4
Finalità educative	pag. 4
MODALITA' DI ISCRIZIONE	pag. 4
LA QUALITÀ DEGLI ASILI NIDO	pag. 5
La qualità abitativa	pag. 6
La qualità organizzativa	pag. 8
- Funzionamento	pag. 8
- Organizzazione dei gruppi di bambini	pag. 8
- Inserimento dei bambini	pag. 9
La qualità professionale	pag. 9
La qualità pedagogica ed educativa	pag. 10
- Progettazione educativa	pag. 10
- Progetto di continuità educativa Nido - Scuola dell'Infanzia	pag. 10
La qualità della relazione con le famiglie e partecipazione	pag. 10
- Assemblee, riunioni, incontri, feste ed altre iniziative	pag. 11
- Comitato di Gestione	pag. 11
La qualità alimentare	pag. 11
Impegno costante al miglioramento	pag. 11
PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI	pag. 12
Modalità di presentazione del reclamo	pag. 12
DOVERI DEI CITTADINI NELLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 12
UFFICI DI RIFERIMENTO	pag. 12
SEDI E RECAPITI TELEFONICI	pag. 12
INFORMAZIONI	pag. 12

DEFINIZIONE DI CARTA DEL SERVIZIO

La CARTA DEL SERVIZIO è il documento con cui il Comune e l'Ente Gestore del Nido presentano il servizio, mettendo in evidenza i fattori di qualità che si impegnano a garantire, perché si possa instaurare un rapporto chiaro e diretto, teso ad un miglioramento continuo.

Fornisce inoltre:

- una descrizione sintetica del servizio,
- la presentazione degli aspetti qualitativi del servizio
- le modalità per accedervi,
- la conoscenza degli organismi di partecipazione.

È, quindi, una “dichiarazione di intenti” con la quale si vuole definire e portare a conoscenza dei cittadini i loro diritti, contribuendo a determinare meglio le aspettative sul servizio offerto. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide fino a quando non interverranno disposizioni normative ed organizzative che ne rendano necessaria la modifica.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASILO NIDO “TRINCANATO”

Cosep garantisce il proprio servizio secondo i principi fondamentali che tutelano:

- **L'uguaglianza e la valorizzazione delle differenze:** l'asilo nido garantisce ai bambini uguali opportunità educative e di sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e relazionale, senza distinzione di sesso, razza, lingua o religione, in un progetto di crescita rispettoso dell'individualità di ciascuno e del gruppo di appartenenza.

- **Il diritto di accesso:** vengono definiti i criteri di accesso e la partecipazione degli utenti al costo dei servizi tramite procedure trasparenti ed esplicite.

- **La garanzia della continuità:** Cosep si impegna a garantire lo svolgimento regolare delle attività del Nido ed il rispetto della continuità educativa in relazione alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi per l'infanzia.

- **La partecipazione:** l'asilo nido concepisce il servizio come un sistema di relazioni che coinvolge i tre soggetti protagonisti: bambini, genitori ed educatori. Per questo motivo, sono date alle famiglie ampie opportunità di partecipazione alla vita del nido attraverso incontri individuali, incontri di gruppo, assemblee, feste, laboratori, collaborazioni con la Biblioteca comunale, con i tirocinanti degli istituti del territorio,...

- **La trasparenza:** Cosep e l'Amministrazione Comunale garantiscono un'informazione completa e trasparente sulle disposizioni che regolano il servizio, il progetto educativo che li caratterizza ed i criteri adottati per la formulazione delle graduatorie di ammissione.

- **La tutela della privacy:** I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati ai sensi della normativa vigente. Tutti gli operatori del Nido, inoltre, sono tenuti al segreto d'ufficio.

- **Il controllo della qualità:** Cosep si impegna a migliorare la qualità del servizio di Nido rendendolo, il più possibile, conforme alle esigenze dei bambini e alle aspettative delle famiglie utenti. A questo scopo viene effettuata una rilevazione periodica rivolta ai genitori e agli operatori.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La gestione dell'Asilo Nido “Trincanato”, sito in via Mastellaro,2 nel quartiere di Sant'Anna – Comune di Piove di Sacco è affidata da novembre 2019 alla Cooperativa Sociale Cosep di Padova. L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale che accoglie i bambini in età compresa **tra i tre e i trentasei mesi**.

Esso costituisce un sistema di opportunità educative che favoriscono, in stretta collaborazione con i genitori, l'armonico, integrale e pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini, nel quadro di una politica volta a garantire il diritto all'educazione e il sostegno alle famiglie.

Mission educativa

L'Asilo Nido " *Trincanato* " vuole essere uno spazio nel quale ogni bambino e bambina trovano pari opportunità di apprendimento e di socializzazione, in prospettiva di accettazione e valorizzazione delle diversità culturali.

Offrire ai bambini un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali.

Rispondere ai reali bisogni dei bambini e delle bambine : bisogno di conoscere, di instaurare relazioni affettive significative, di crescere verso l'autonomia, di acquisire e affinare gli strumenti per comunicare, di sviluppare le capacità percettive e motorie.

Le esperienze di incontri, scoperte, conflitti, favoriscono un apprendimento costante in un ambiente attento alle esigenze dei bambini si coniugano con le naturali propensioni alla socialità, all'amicizia e alla collaborazione con gli altri.

La Mission del Nido è offrire una proposta educativa che implementi le potenzialità del singolo e del gruppo , con costante attenzione alla famiglia e ai bisogni che la complessità della società attuale riserva.

Il nido completa la sua funzione educativa proponendo opportunità di informazione e di scambio di esperienze per le famiglie impegnate nell'educazione dei figli, prestando sempre una particolare attenzione alle proposte e alle esigenze che possono emergere nel tempo.

Finalità educative

L'asilo nido si propone di essere un **luogo educativo** capace di:

- far esprimere al bambino le proprie capacità cognitive, espressive, motorie, sociali;
- favorire la costruzione dell'identità del bambino in un contesto di scambi e relazioni con altri bambini e adulti che non fanno parte della sua famiglia, ma che, insieme ad essa, concorrono per la sua formazione;
- facilitare ai bambini la scelta e lo sviluppo del gioco individuale o di gruppo, preparando con fantasia l'ambiente e mettendo a disposizione il materiale ludico.

E' dunque un luogo privilegiato dove poter trovare una molteplicità di proposte e attività ludico espressive necessarie alla crescita e allo sviluppo del bambino.

Attraverso le routines, il gioco, le attività del Nido, il bambino infatti "guadagna tempo" nell'ottica dello sviluppo della propria autonomia, della propria capacità di mettersi in rapporto con il mondo che lo circonda, sperimentando libertà e limiti, fantasia e realtà, conflitti e mediazioni.

MODALITA' DI ISCRIZIONE

Per iscriversi al Nido, è necessario presentare la domanda di iscrizione, disponibile anche on-line sul sito del Comune.

La domanda per il nuovo anno educativo, che inizia a settembre, va presentata direttamente al Nido, su appuntamento, di norma nel mese di maggio di ogni anno.

Per la graduatoria di ammissione, vengono seguite le indicazioni riportate agli art. 4 e 5 del regolamento del servizio.

Le domande successive al 31 maggio e comunque presentate nel corso dell'anno sono accolte d'ufficio in ragione della disponibilità dei posti nel rispetto dell'ordine cronologico di arrivo, salvaguardando comunque la precedenza per i residenti.

La ammissione al Nido viene comunicata al richiedente che fa pervenire la conseguente accettazione nei successivi cinque (5) giorni, altrimenti sarà considerato rinunciatario.

L'iscrizione si ritiene confermata con la sottoscrizione, da parte del richiedente, dell'impegno di accettazione delle modalità di accesso, fruizione e pagamento del servizio e conseguente pagamento di una cauzione che verrà restituita al termine del percorso al Nido del minore.

Qualora il numero delle domande non consenta di formare sezioni complete, la Giunta comunale può deliberare la non attivazione di una sezione o la attivazione di sezioni miste.

Le domande che vengono presentate durante l'anno vengono inserite nella graduatoria di lista di attesa che rimane valida per l'intero anno educativo e sono aggiornate sulla base delle rinunce al posto pervenute successivamente.

Viene prestata particolare attenzione alla *trasparenza nella gestione delle liste d'attesa*, che verrà garantita innanzitutto esponendo sul sito, sulla bacheca di ingresso e tramite mail, i criteri della graduatoria e la lista d'attesa (nel rispetto della privacy, non saranno esposti i nomi, ma sarà mostrato un codice univoco assegnato a ciascun bambino, precedentemente comunicato alle famiglie).

Le assegnazioni dei posti che si dovessero liberare in corso d'anno vengono effettuate, ove possibile, tramite chiamata telefonica. Si faranno almeno tre tentativi di chiamata, in fasce orarie diverse della giornata (ore 9-12; 12-15; 15-18). Dopo la prima chiamata, sarà inviato un sms per notificare il tentativo di contatto. In caso di irreperibilità (mancata risposta alle chiamate o all'sms dopo almeno due giorni di tentato contatto – per i non residenti – o tre giorni di tentato contatto – per i residenti), o a seguito di dichiarata rinuncia al posto in lista d'attesa, si procederà a contattare la famiglia del bambino in posizione successiva. Ogni tentativo di contatto effettuato sarà verbalizzato in un registro. Riassegnati tutti i posti disponibili, la lista d'attesa verrà aggiornata e comunicata a tutte le famiglie attraverso le medesime precedenti modalità (sito del Nido, bacheca d'ingresso, mail), allegando una sintesi del registro dei tentativi di contatto. Ad ogni aggiornamento della lista d'attesa, inoltre, sarà inviato un sms di notifica a tutte le famiglie, con un link alla pagina del sito del Nido da cui potranno scaricare la lista d'attesa aggiornata. Sarà inoltre condiviso pubblicamente un recapito telefonico della coordinatrice pedagogica, a cui le famiglie potranno rivolgersi qualora avessero necessità di ulteriori chiarimenti riguardo alla gestione della lista d'attesa.

Nel caso in cui nel mese di settembre si verificasse la presenza di un significativo numero di posti non assegnati in quanto non richiesti, si proporrà all'Amministrazione di valutare la possibilità di accogliere nuove domande di iscrizione. In tal caso verrà data apposita comunicazione pubblica circa i termini di presentazione delle nuove domande.

LA QUALITA' DELL'ASILO NIDO

Cosep e l'Amministrazione Comunale sono responsabili della qualità del servizio e delle attività educative e si impegnano a garantire l'adeguatezza della struttura, degli strumenti ludici e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni bambino.

I principali ambiti per i quali ci si impegna a garantire un monitoraggio periodico della qualità erogata ed un orientamento costante al miglioramento riguardano: le caratteristiche abitative, organizzative, professionali, pedagogico-educative, il rapporto con le famiglie e la sicurezza alimentare.

LA QUALITA' ABITATIVA

Il Nido possiede una dimensione non inferiore a 6 metri quadrati (superficie minima prevista dalla normativa di riferimento) moltiplicati per il numero dei bambini frequentanti.

Per quanto riguarda l'organizzazione degli ambienti, questi sono così strutturati:

Entrando all'asilo, il primo spazio che si trova è l'**ingresso**, spazio fisico individuato nell'entrata del nido, importante per il particolare momento del distacco e del ricongiungimento giornaliero, attrezzato con appendini, bacheca per le comunicazioni ai genitori, cartellone con il menù settimanale, panca per i bimbi e i genitori.

Proseguendo, sulla sinistra ci si affaccia su un grande corridoio che porta, sulla destra, a una porta sulla **Sezione dei medio grandi**, una grande stanza organizzata e suddivisa per angoli:

- **Angolo del gioco simbolico**, allestito con i mobili della cucina e gli accessori (pentoline, piatti, bicchieri, posate, cibi a grandezza reale,..), le bambole, dove si favoriscono le iniziative di gioco autonomo, permettendo ai bambini di sperimentare le azioni di chi solitamente si prende cura di loro utilizzando i vari oggetti e materiali come li vedono usare in casa, abituando a scambiarsi del materiale per giocare insieme, e prendersi cura di qualcuno più piccolo, come la bambola;
- **Angolo dei travestimenti**, vicino allo specchio, dove i bambini si divertono a provare e indossare cappelli, stoffe, e a osservare la propria immagine e quella degli altri bambini;
- **Angolo degli animali e dei giochi a terra**: attraverso l'utilizzo di animali, lego, legnetti, costruzioni di varie misure e forme, di giochi ad incastro, con dei buchi, per poterli incastrare uno dentro l'altro, da infilare, i bambini sperimentano il sopra-sotto, l'orizzontale, il verticale, l'alto-basso, il lungo-corto, la possibilità di combinare i diversi oggetti tra loro, stimolando così la loro fantasia e creatività, rafforzando la loro capacità di osservazione;

La porta successiva, in fondo al corridoio, accompagna nella **Sezione dei grandi**, così strutturata:

- **Angolo della musica**, con lo stereo e musiche per accompagnare i bambini nell'approccio alla musicalità e al sonoro;
- **Angolo per i giochi da tavolo e per i primi scarabocchi/disegni**: organizzato con un tavolo rotondo e le sedie, su un mobile i bambini hanno a loro disposizione e a loro portata fogli, colori, matitone, cerette, pennarelloni, come giochi tipo puzzle o incastro;
- **Angolo del gioco simbolico**, come sopra
- **Angolo della manipolazione**, con materiali quali farine, granaglie, legumi, pasta di sale, pasta di mais, pasta cruda di diverse grandezze, e con attrezzi quali mattarelli, macchina per fare la pasta, spremiaglio, rotelle, ecc..
- **Angolo della micro-macro costruttività** in cui attraverso l'utilizzo di costruzioni di varie forme e misure, giochi a incastro e una pista tracciata a terra, i bambini sperimentano il sopra-sotto, l'orizzontale, il verticale, l'alto-basso e la possibilità di combinare diversi oggetti tra loro.

Ritornando nel corridoio, a sinistra, si trova una **terza sezione**, allestita e organizzata per i **più piccoli dai 3 mesi fino ai 12 mesi circa**, con:

- **Angolo affettivo**, che rappresenta un luogo rassicurante e morbido, permettendo a tutti di continuare a manifestare ed elaborare la propria affettività mediante il supporto di cuscini, materassoni, teli, stoffe. E' lo spazio del piacere senso-motorio, del benessere, delle prime esplorazioni spaziali e di oggetti/giochi/materiali, per rafforzare la percezione del sé e del proprio corpo, la fiducia nelle proprie possibilità operative e relazionali.
- **Angolo percettivo**, che favorisce lo sviluppo degli schemi percettivi mediante l'azione diretta con gli oggetti, con una strutturazione ordinata, di chiarezza percettiva, di affinamento sensoriale, con oggetti e materiali che permettono di cogliere contrasti, somiglianze e differenze attraverso la manipolazione, come ad esempio giochi di scoperta, sonori, morbidi, di diversa consistenza, colorati, forme geometriche e/o anelli da infilare negli appositi spazi o coni;
- **Angolo per i primi movimenti** con il mobile primi passi

Un'altra stanza - sezione, dedicata alla nanna dei bambini grandi **che a rotazione previo sanificazione** può essere così allestita un **angolo della motricità**, caratterizzato dalle attività motorie dei bambini, per progredire nella deambulazione, in destrezza, agilità, padronanza e coordinamento. E' uno spazio ricco di attrezzature e strumenti (materassini, cuscini, scivolo,

scalini,..), con percorsi per orientare il movimento, con regole per differenziare e articolare le attività motorie.

Ogni sezione ha lo spazio **del pranzo**, attrezzato dai tavoli quadrati per medi e grandi, tavolo semicircolare per i piccoli, con sedie e seggioloni; vi è, inoltre, il carrello con le tovaglie, le stoviglie, i bicchieri ed oggetti utili per imbandire i tavoli; nel corso dei mesi si lavora per fare sì che tutto questo sia a cura dei bambini più grandi.

I pasti vengono preparati dalla cuoca nella cucina interna, seguendo il menù approvato e validato dal SIAN.

Il bagno è presente in ogni sezione, con il fasciatoio per il cambio e con un lavatoio, lavandini con gli specchi ad altezza viso e water a misura di bambino; su mensole si trovano i vari corredi dei bambini.

Tre sono le **Stanze del riposo**, una per i piccoli e una per i medi e una per i grandi, dove si trovano tanti lettini e culle quanti sono i bambini che si fermano per dormire, sia per il sonnellino mattutino sia per quello pomeridiano; ogni bambino ha infatti il proprio lettino con il nome e quegli oggetti che gli danno sicurezza, che lo accompagnano mentre si addormenta e confermano il riconoscimento delle sue esigenze affettive e della sua identità di persona.

Spazi all'aperto

Lo spazio esterno costituisce una risorsa fondamentale per i bambini e il gioco all'aperto è un bisogno intrinseco che dà ai bambini la possibilità di vivere un'esperienza unica che non può essere offerta altrove. Il nostro obiettivo è che i bambini utilizzino in modo competente le potenzialità dello spazio all'aperto e che lo spazio esterno offra, oltre a un arricchimento e una prosecuzione delle esperienze fatte all'interno, anche occasioni di crescita motoria, sensoriale, emotiva, sociale, estetica.

La **cucina** è uno spazio ad uso esclusivo del personale adulto, dove il pranzo viene preparato su contenitori e disposto sui carrelli per essere trasportato nelle sezioni.

Lo spogliatoio con il bagno è uno spazio ad uso esclusivo degli adulti, destinato al cambio delle educatrici e del personale di servizio.

L'**ufficio**, arredato con il computer, la stampante, il telefono e armadi contenenti i documenti, viene utilizzato dalla coordinatrice e dalle educatrici per i loro incontri di coordinamento, per i colloqui con i genitori e per svolgere il lavoro indiretto previsto.

LA QUALITA' ORGANIZZATIVA

Funzionamento

L'asilo Nido è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00, e fino alle 18.00 se si raggiungono almeno 6 richieste.

L'apertura è garantita per tutto l'anno educativo, dal lunedì al venerdì, tranne il mese di agosto, e durante le chiusure secondo il calendario scolastico definito.

La giornata al nido è scandita da momenti che danno un'organizzazione al lavoro delle educatrici e, nello stesso tempo, permettono al bambino di orientarsi offrendogli riferimenti temporali e capendo la successione degli avvenimenti:

7.15-9.00 : accoglienza

9.00 – 9.30 : merenda
9.30-10.00: le cure e l'igiene e riposo per i piu' piccoli
10.00- 10.45: proposte di gioco e attivita' strutturata
11.00 – 12.00 : pranzo
12.00- 12.30: igiene personale
12.30-13.30: prima uscita dei part time
13.00 – 15.00: sonno
15.00-15.30: merenda pomeridiana e gioco libero
15.30-16.00: ricongiungimento e seconda uscita dei full time
16.00-18.00: prolungato se attivato

Organizzazione dei gruppi di bambini

I gruppi vengono costituiti, orientativamente, in base al grado di sviluppo psico-fisico dei bambini. Il rapporto numerico educatore/bambini è di un adulto per 6 bambini di età inferiore a dodici mesi e di un educatore ogni 8 bambini di età compresa tra i dodici ed i trentasei mesi, così come stabilito dalla vigente normativa regionale.

Il numero delle educatrici è in funzione del numero dei bambini iscritti.

Da un punto di vista organizzativo- gestionale, ogni educatrice ha il proprio gruppo di riferimento di bambini in tutti i momenti di routine, quali il cambio, il pranzo, la nanna, oltre all'inserimento e ai momenti legati alle attività strutturate.

In questo modo, il bambino già dai primi giorni inizia a considerare la propria educatrice come il riferimento "affettivo-relazionale" principale all'interno del nido, instaura con lei una relazione intima e personale, perché è lei che lo cambia, lo lava, lo aiuta a mangiare, lo addormenta, lo stimola nello svolgimento delle varie attività.

Durante la giornata vi sono anche momenti come l'accoglienza, il gioco in salone, il risveglio, le attività del pomeriggio, in cui i bambini e le bambine conoscono tutte le educatrici.

Sono inoltre previste occasioni e attività intergruppi, dove i bambini piccoli e grandi possano lavorare insieme. In questo interscambio il bambino piccolo imita il gioco o le azioni del bambino grande, provando, sbagliando e riprovando le esperienze che lo condurranno all'autonomia, e il bambino grande si responsabilizza accanto al bambino piccolo, imitando l'adulto e mettendo a frutto le cose già acquisite. Questa flessibilità della modalità organizzativa offre ai bambini la possibilità di un forte interscambio emotivo con gli altri ed un'opportunità di rapporti sociali più vicina alle relazioni della quotidianità, ferma restando la possibilità di vivere momenti strutturati con il gruppo di bambini di età omogenea.

In considerazione di posti rimasti vuoti, vengono consentiti inserimenti anche durante l'anno: i nuovi arrivi possono comportare degli spostamenti di alcuni bambini e bambine tra le due sezioni e/o tra gruppo e gruppo, per poter garantire un corretto rapporto numerico educatore/bambino in base all'età come previsto dalla normativa regionale. Ogni spostamento verrà prima valutato attentamente e organizzato con un colloquio preliminare con il genitore interessato e con un inserimento graduale nel nuovo gruppo.

Inserimento dei bambini

Particolare attenzione viene dedicata alla fase di ambientamento che serve a preparare sia i genitori sia il bambino ad affrontare insieme quest'esperienza nuova, che coinvolge in prima persona anche l'educatrice.

L'inserimento di ogni bambino, per quanto accuratamente programmato, è sempre un'esperienza "unica e diversa" e, pertanto, si predilige un approccio che tenga conto delle esigenze del bambino e del genitore. Il percorso di "conoscenza" tra il nido e il nuovo nucleo familiare ha caratteristiche di gradualità e flessibilità. Viene richiesta nei primi giorni la presenza di un genitore (possibilmente sempre lo stesso) per creare un senso di collegamento tra l'ambiente familiare e quello del Nido. L'inserimento è preceduto all'inizio dell'anno educativo da un'assemblea dei nuovi iscritti e da un colloquio individuale tra educatrice e genitore, finalizzato alla costruzione di un rapporto di collaborazione e fiducia reciproca.

LA QUALITÀ PROFESSIONALE

Il personale che opera nel Nido è alle dipendenze della Cooperativa Sociale Cosep, gestore del Nido da novembre 2019.

E' composto da personale educativo quale educatrici con titolo di diploma magistrale, di laurea in Scienze dell'Educazione, Scienze della Formazione e Psicologia, da un Coordinatore pedagogico (esterno), da un Responsabile del servizio, da un Referente Educativo (tra gli educatori) e da personale addetto ai servizi (ausiliaria e cuoca):

- Educatrici d'infanzia.

Le educatrici garantiscono le diverse situazioni di cura personale (igiene, alimentazione ecc.), gioco e socialità, rendendo piacevole e produttiva l'esperienza dei bambini all'interno dei servizi; predispongono l'ambiente ed i materiali, favorendo la progressiva autonomia del bambino e lo strutturarsi di contesti di relazione; assicurano un raccordo continuo con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione alle attività e alla vita dei servizi attraverso un programma organico di situazioni di incontro.

- Personale addetto ai servizi.

Al personale addetto alle pulizie spetta curare la pulizia e l'ordine delle attrezzature e degli spazi interni ed esterni degli edifici, la pulizia ed il riordino della biancheria in dotazione agli Asili Nido, coadiuvare, in caso di necessità, il personale educativo nei compiti di sorveglianza dei bambini e bambine. La cuoca si occupa del pranzo e della relativa pulizia di cucina, pentolame, utensili vari.

- Il coordinatore pedagogico

Il Coordinatore ha il compito di indirizzare e sostenere dal punto di vista tecnico il lavoro degli operatori anche in rapporto alla loro formazione permanente; di promuovere e collaborare alla valutazione della qualità dei servizi; di monitorare e documentare le esperienze;

- Responsabile del servizio \ Area Minori

Il Responsabile del servizio ha il compito di agevolare il raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari; di collaborare con gli uffici e i servizi educativi comunali, le famiglie e la comunità locale per la promozione di una cultura della prima infanzia a livello territoriale.

Mantiene i rapporti con la committenza per un'efficace qualità del servizio nel rispetto dei parametri concordati, e lavora a stretto contatto con la Referente educativa che svolge attività di coordinamento organizzativo-amministrativo ed è anch'essa punto di riferimento per le famiglie e l'Ufficio comunale competente.

LA QUALITÀ PEDAGOGICA E EDUCATIVA

Progettazione Educativa

Le attività del Nido si svolgono secondo le modalità contemplate nella "Progettazione Educativa" che rappresenta le linee guida della programmazione generale del servizio.

Essa garantisce la coerenza rispetto ai bisogni e alle potenzialità dei bambini, considerati come "attori sociali" la cui crescita è profondamente influenzata dal contesto di vita e dalle relazioni in cui sono coinvolti. È un documento che contiene obiettivi, attività e procedure che rappresentano le

linee guida per il fare delle educatrici ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza dei servizi alle esigenze dei bambini e delle famiglie.

Compito professionale del gruppo di lavoro è l'elaborazione annuale della programmazione educativa e didattica, dove vengono considerati e valutati diversi aspetti: i livelli di partenza e di sviluppo dei bambini; la presenza di bambini diversamente abili o in situazioni di svantaggio socio culturale; la presenza di famiglie straniere, il contesto socio culturale in cui è inserito il Nido; le opportunità ed i servizi del territorio; i bisogni e le esigenze delle famiglie; la progettazione di attività comuni tra nido e scuola dell'infanzia; la progettazione di iniziative specifiche per i genitori.

Progetto di continuità educativa Nido – Scuola dell'infanzia

Annualmente viene predisposto un progetto per favorire il passaggio dei bambini dal Nido alle Scuole dell'Infanzia del territorio, che contempla anche riunioni di programmazione tra il personale educativo e le insegnanti e, se possibile, almeno una visita alla scuola dell'infanzia.

LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE

La relazione con le famiglie è una parte rilevante dell'intero progetto di un servizio per i bambini in un Nido.

Quando un bambino viene accolto all'interno dell'asilo nido, le educatrici accolgono anche i bisogni, le aspettative, le problematiche educative di cui è portatrice la sua famiglia. Gli interventi sono quindi indirizzati verso la valorizzazione e il supporto delle competenze familiari nell'espletamento delle funzioni educative e di cura.

Durante l'anno, le educatrici promuovono e sostengono alcune attività importanti per valorizzare il rapporto con i genitori quali :

- le **assemblee con i genitori**, la prima di conoscenza della struttura e del personale, la seconda da convocare successivamente per la presentazione del progetto educativo.
- il **primo colloquio** di conoscenza con l'insegnante di riferimento e successivamente dopo circa un mese dall'inserimento del bambino per uno scambio accurato e approfondito su come è andato l'inserimento e l'individuazione di eventuali cambiamenti.
- Durante l'anno non mancheranno i **colloqui individuali** e gli **incontri assembleari** per un aggiornamento sull'andamento generale del servizio,
- si prevede inoltre la possibilità di organizzare **gite e/o uscite**, come momenti conviviali e festivi all'esterno del Nido con i genitori, in posti significativi per i bambini e, in alcune situazioni, utili per approfondire certi contenuti trattati al Nido.

Iniziativa importante rivolta alle nuove famiglie è l' "**open day** ": si tratta di giornate di apertura straordinaria del nido in cui i nuovi genitori hanno la possibilità di conoscere gli spazi, l'organizzazione e le educatrici del Nido.

Il Comitato di Gestione:

Significativo organo decisionale è il Comitato di gestione che riunisce le diverse figure che ruotano, direttamente e indirettamente, attorno a questo servizio (genitori, Comune, Coordinatore per la parte educativa).

Tra i compiti che spettano al Comitato di gestione si spazia dal vigilare sull'andamento generale del Nido prendendo in esame le osservazioni, i suggerimenti e i reclami inerenti al suo funzionamento, al contribuire all'elaborazione degli indirizzi educativo-assistenziali e organizzativi, e controllo sulla loro attuazione, al proporre l'orario durante il quale i genitori

possono incontrarsi con il personale educativo e/o il personale sanitario, al proporre la partecipazione dei genitori alle attività periodicamente organizzate, al promuovere attività di informazione rivolte ai genitori, alle famiglie e alle formazioni sociali in genere al fine di esaminare e approfondire le questioni relative all'aspetto socio-educativo e formativo del bambino.

LA QUALITÀ ALIMENTARE

I menù vengono elaborati dalla dietista, in base alle grammature e ai principi nutrizionali previsti per le varie fasce di età.

Sono organizzati su quattro settimane e prevedono pietanze ed alimenti in sintonia con la stagione (menù estivo ed invernale). Inoltre, si differenziano in base all'età, per cui c'è un menù per i piccoli (bambini fino a 12 mesi) ed un menù per i bambini medi e grandi.

Su richiesta del genitore e/o del medico curante, per specifiche patologie o convinzioni etico-religiose, sono possibili diete personalizzate.

IMPEGNO COSTANTE AL MIGLIORAMENTO

Cosep si impegna, coinvolgendo tutti gli operatori, a salvaguardare i livelli di qualità raggiunti e a migliorare costantemente l'efficacia dei processi relativi agli aspetti ambientali, organizzativi, professionali, pedagogici, al rapporto e partecipazione delle famiglie.

Il personale del Nido si riunisce con il Coordinatore \ Responsabile almeno una volta mese per una verifica sul lavoro svolto, per migliorare l'organizzazione delle attività programmate e la gestione generale.

È predisposto un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione periodica (due volte all'anno).

I *Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie* vengono utilizzati per raccogliere indicazioni concrete su aspettative, suggerimenti e predisporre strumenti efficaci per il controllo e lo sviluppo della qualità e della cultura del servizio; permettono inoltre di misurare i livelli di gradimento delle famiglie e verificare quanto il nido è stato rispondente ai bisogni degli utenti.

Formazione permanente del personale: Cosep organizza e garantisce ogni anno corsi di formazione/aggiornamento volti ad arricchire la professionalità di tutto il personale educativo, ausiliario e di coordinamento.

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità del Nido, è necessario che le famiglie possano esprimere il proprio parere sia attraverso la partecipazione attiva alla vita dei servizi, sia attraverso il Comitato di Gestione, apposito organismo di rappresentanza. Se tali modalità non fossero sufficienti, esistono altre possibilità per la tutela degli utenti e precisamente:

1. chiedere un colloquio con il Coordinatore e/o Responsabile del servizio ai quali si possono manifestare suggerimenti o reclami, per risolvere in modo informale o colloquiale eventuali insoddisfazioni;
2. presentare un reclamo in forma scritta qualora il colloquio non fosse sufficiente a rimuovere eventuali disservizi che possono limitare l'utilizzo del Nido o violare i principi e gli standard enunciati nella presente Carta o in caso di comportamenti non coerenti con un'azione amministrativa trasparente.

Modalità di presentazione del reclamo

I reclami devono essere presentati alla responsabile del servizio, tramite lettera o posta elettronica (valentina.quintavalle@cosep.it) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Coordinatore, informato e coordinatosi con l'ufficio comunale, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponderà sempre in forma scritta e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere, se l'istanza è accolta, le cause che lo hanno provocato.

DOVERI DEI CITTADINI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI

I cittadini utenti dell'Asili Nido, con un atteggiamento corretto e responsabile, devono:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi accogliendo le indicazioni del personale preposto;
- rispettare la professionalità degli operatori e le scelte educative/organizzative adottate, frutto di una condivisione a livello di collettivo e direzione pedagogica;
- rispettare gli altri utenti del servizio, evitando comportamenti di disturbo;
- partecipare ai costi del servizio, pagando regolarmente la retta assegnata.

NUMERI UTILI E DI RIFERIMENTO

Ufficio Servizi Sociali e Asilo Nido del Comune di Piove di Sacco tel. 049 9709340

Responsabile del servizio Valentina Quintavalle tel 3493002013

Asilo Nido "Trincanato" – via Mastellaro,2 – Piove di Sacco tel 049 9714015

INFORMAZIONI

Le informazioni sull'Asilo Nido e sul suo funzionamento sono reperibili :

- Tramite il sito Internet del Nido e del Comune di Piove di Sacco;
- Presso la sede del servizio del Nido